



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 04833.2 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 18 de febrero de 2022, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación Asociación de Mujeres y Consumidores de Madrid, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de ARBITEL debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en: Se contrata con ##### una tarifa de 300 MB por internet, más dos líneas de móvil de 25 GB cada uno por un importe de 61 €/mes mínimo contratado aproximadamente en febrero de 2018. Ante el mal funcionamiento del servicio, se solicita revisión al servicio de atención al cliente en octubre y no recibiendo visita del técnico hasta noviembre. Sigue sin funcionar bien y se pregunta a la mercantil si hay permanencia, al decir que no, se procede a su baja y se cobra por este concepto 150€.

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

1. Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
2. Dar audiencia a las partes por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su **reclamación**, que consta por escrito en el expediente y solicita "Que me devuelvan el importe de permanencia 150€ y si es posible parte o totalidad de la diferencia del importe entre el servicio contratado y el prestado también". En escrito de 16 de febrero de 2022 se ratifica en el escrito anterior.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la **reclamación** manifestando que: "El servicio fibra ##### que proporciona el transporte de la información en el tramo entre el domicilio del cliente y la red de #####, están implicados otros protocolos de comunicación con sus respectivas limitaciones. #####tiene los siguientes compromisos de permanencia:

-Con fecha 27/02/2022 aceptó un descuento del 55% sobre la cuota mensual de la línea ##### durante 12 meses y periodo de permanencia de 12 meses o pago de la cantidad de hasta 354,26 € (impuestos incluidos) y en la línea ##### un descuento del 40% sobre la cuota mensual durante 12 meses, con compromiso de permanencia 12 meses o pago de la cantidad hasta 203,76 €.

Comunidad de Madrid

Se dio de baja en el caso de la línea ##### con fecha 23/11/2020 y en la línea ##### el 25/11/2020. Por lo expuesto anteriormente, se desestima la **reclamación** formulada por ##### ya que la abonada disfrutó de un beneficio en forma de descuento sobre la cuota del servicio prestado, habiendo quedado acreditado el consentimiento y la información. La cliente se encuentra al corriente de pago. En su escrito de fecha 17 de enero de 2022 se ratifica en su escrito anterior.

Tras lo cual, y previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en **EQUIDAD**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Colegio Arbitral desestima las dos pretensiones de la reclamante con respecto a:

- I. La devolución de la permanencia, ya que ha sido acreditada por la reclamada que se le notificó por mensaje las condiciones y requisitos de la misma, por lo que no procede su devolución.
- II. La compensación económica sobre el servicio recibido y el precio abonado, ya que no ha quedado acreditada documentalmente por la reclamante la deficiencia del servicio prestado por la mercantil, por lo que se desestima su pretensión.

Dicho LAUDO ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

El **plazo** para el cumplimiento del presente LAUDO será de TREINTA DÍAS, a contar desde la recepción de la notificación del LAUDO.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado diez de la Ley 11/2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podrá solicitar a los árbitros dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a esta notificación, **previa notificación a la otra parte**: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del LAUDO; el complemento del LAUDO respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del LAUDO, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.

Previo audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el **plazo** de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el **plazo** de veinte días.

Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el **plazo** de DOS MESES desde su notificación o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiración del **plazo** para adoptarla.

En caso de incumplimiento del LAUDO por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
HACIENDA Y EMPLEO



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.